

打假更要反诈！网诈就在我们身边

■青岛财经日报/首页新闻记者 刘栩

真险！青岛银行威海青岛路支行正在上演一场诈骗惊局。客户要求大堂经理协助打印银行流水,但从客户银行卡绑定情况和聊天记录来看,工作人员判断客户可能遭到了诈骗,立马将情况上报给柜台主管。银行在安抚客户的同时,对客户材料进行核查。最后协助客户挂失、报警,在客户资金存留的最后一道防线上,展开了一场与诈骗分子“抢钱”的保卫战。

日常生活中,除了“假”的商品,还有“假”的网站、“假”的快递、“假”的客服……让人防不胜防。尽管反诈宣传、劝阻从未停止脚步,但还是会有老百姓上当受骗,诈骗风险时刻潜伏在我们周围。又到“3·15”国际消费者权益日,让我们一起揭露诈骗的“假”,众多被骗真实案件警示我们,提高防范意识刻不容缓,千万不能让骗子得手!

“小额恩惠、大额诈骗” 这才是网络刷单真相

时下,有很多年轻人因为零花钱不够而发愁,琳琅满目的兼职信息中总会有那么一两条扎眼的“网络刷单”。如果真的被“日赚200”所吸引,那无疑是一只脚已落入骗子的圈套。即便最初确实得到了小小的收益,后面可能有个大坑等着你跳。

钓鱼APP诱导刷单、聊天群诱导刷单、陌生人添加好友诱导刷单、链接推广诱导刷单……刷单类的诈骗套路在不断升级。据了解,刷单骗局大致可分为五步进行:广告诱惑、给点甜头、开始收割、激活认证、无影无踪。

防骗提醒 面对低门槛高收入的兼职,面对动动手指就能得到的“工资”,务必慎之又慎。刷单本身就是违法行为,凡是以刷单为名义的兼职,都是诈骗行为。警惕传销式诈骗,不要为了蝇头小利“拉人头”,祸害他人,更不要轻易扫描或点击来历不明的二维码和网站链接。

网购退款个人退税 小心退款变成“骗款”

作为“买买买”的主力军,消费者难免会遇到网购退款诈骗。网络购物之后,“网购平台客服”主动联系消费者退款,其中必有蹊跷,要多加防范,切勿轻信对方的谎言。

此外,每年的3月到6月,是退税高峰期,一些不法分子就动起了歪心思,以退税为名的骗局也是花样百出。“个税申报保姆级教程”“一步一步带你拿钱”,此类骗局会以“利用税收优惠政策”“减轻个人负担”等为由,诱导需申报的退税人员,声称可利用虚假资质、名义等方式提供相关个人退税“服务”,增加退税金额等途径,诱导被害人缴纳高额费用。

防骗提醒 退货、退款、退个税诈骗多是非法利用消费者个人信息来实施,所以在日常生活中要提高个人信息保护意识,不随意点击陌生链接,不扫描陌生二维码,不下载陌生软件,不加入陌生群聊,尤其要保护好好自己的身份证号、银行卡账号、验证码等重要信息,不给不法分子实施诈骗留下可乘之机。

征信洗白不可信 骗你转账是目的

在信用时代,个人征信已经成为“第二张身份证”,一旦失信,对个人信贷、日常生活和工作影响极大,这也给不法分子可乘之机。这类诈骗的受害人多为在校大学生、毕业生以及有过网贷经历的群体。

诈骗分子往往冒充互联网金融平台客服,谎称因国家出台征信政策,要求受害人关闭在平台申请的金融业务、调低贷款利率或注销之前以学生身份在平台上申请的校园贷等,否则就会影响征信记录。诈骗分子借此诱导受害人下载在线会议软件并共享屏幕,通过分饰多角等方式实施诈骗,逐步诱骗受害人将其自有资金或在网络平台上申请的贷款转入由诈骗分子控制的指定账户。

防骗提醒 个人征信由中国人民银行及其派出机构统一管理,任何机构或个人无权删除或修改。如果对个人征信有疑问,应当通过官方渠道进行咨询,凡是声称能帮助消除信贷不良记录,要求转账汇款或者验资刷流水的都是诈骗。

“一元”商品是“陷阱” 小便宜酿成大损失

“1元蓝莓”“1元洗车”“1元买锅”……天上真的会掉馅饼吗?这也许是“陷阱”,一旦交易可能有

信用卡被盗刷的风险。据相关媒体报道,前不久,警方破获了一起特大信用卡盗刷案。犯罪分子在高铁上售卖土特产,一元一袋。一些乘客听了有些心动,便在犯罪分子的POS机上刷信用卡进行交易,殊不知POS机是经过改装的,可以套取其信用卡的信息,复制出伪卡进行盗刷。经过一段时间“养卡”再组织集中盗刷,从中牟利。

防骗提醒 出门在外,遇到陌生人主动搭讪,以极低的价格推销产品,一定要小心,牢记天上不会掉馅饼,拒绝来历不明的POS机交易,避免被盗取个人信息。

信用卡积分兑换？ 盗刷风险要小心

不少商家为了留住顾客,推出了积分换商品活动,有些不法分子瞄准这一“商机”,进行诈骗。相关媒体报道,王女士收到一条信用卡积分兑换短信,短信里提到了很多她经常逛的网店。她点进去,填上了自己的姓名、身份证号、信用卡卡号、交易密码、手机号等信息,随后却进入了所谓的“信用卡提额专用”页面,并要求她下载安全控件。这引起了她的怀疑,立即关闭了网页,避免了金钱损失。

防骗提醒 信用卡客户在收到积分兑换的短信时,即便是熟悉的客服号码,也不要轻信,不要点击链接输入信息,不要随意下载“安全控件”,要及时与银行信用卡官方客服联系确认真伪。



暖心相伴,“银发”无忧

建行青岛市分行:升级服务体验 护航“银发”美好生活

■青岛财经日报/首页新闻 记者 高扬 通讯员 万家齐

随着“银发经济”的兴起,如何为老年群体提供贴心、便捷的金融服务成为行业关注的焦点。建设银行青岛市分行积极响应“适老金融”服务工作,依托“最美网点”的建设打造,完善网点助老便民设施,围绕老年人日常金融场景,开展丰富的金融知识普及宣讲活动,为老年客户打造有温度的金融服务体验,守护美好夕阳红。

服务升级,优化适老体验

随着老龄化社会的加速到来,建设银行青岛市分行致力于为老年客户群体提供更为贴心、便捷的金融服务。该行在网点布局、服务设施、服务流程等多方面进行了细致入微的改造和升级。

“阿姨,字太小的话填单台下面有老花镜,我帮您拿一下。”“每次来建行办业务,都有服务专员陪我办理业务,既方便又快捷,为他们点赞!”正在建行南京路支行办理业务的一位大妈满意地说。随着高龄人群比重不断提高,老年群体对金融服务的需求也不断增长、变化。针对老年客户群体的特点和需求,建设银行青岛市分行从多个方面入手,全面提升服务质量,积极开展硬件升级改造,全面赋能适老化服务实践。

细微之处见真章,建设银行青岛市分行充分考虑老年客户的行动不便,依托“最美网点”的建设打造,对实体网点的布局和服务设施进行适老化改造。通过升级乐老助老设施,在网点设置乐老爱心窗口,配备乐老爱心座椅、爱心图书、测压仪、放大镜等助老服务设施,确保老年客户能够便捷、安全地办理业务。与此同时,升级打造五四广

场支行作为无障碍示范网点,满足不同群体的特殊服务需求。

在传统网点服务方面,通过设置老年服务专员,为老年客群提供便捷的金融服务。特别在社保、低保代发的高峰时段,服务专员快速分流引导,对行动不便的老人提供上门延伸服务。

在数字金融服务方面,分行依托金融科技优势,推动数字金融与传统金融服务并行。积极创新,推出了适合老年人的服务功能。通过简单易用的界面、大字体、高对比度等方式,让老年客户能够轻松上手,享受便捷的金融服务。

同时加强员工对高龄人群“数字化”科普指导,推动构建线上、线下融合的服务体系构建,让老年人群也能体验到线上取号预约、在家业务办理的科技便利,进一步拓宽老年客户享受金融服务的渠道,让高龄人群也能跟上“数字时代”步伐,享受“数字金融”带来的红利。

如今,建设银行青岛市分行尊老、敬老、爱老、助老的暖心金融服务早已常态化,通过不断的努力和创新,为老年客户群体提供更加优质、温馨的金融服务。

暖心服务,做好“银发答卷”

春节前夕,建设银行李沧九水东路支行一早便迎来了一对老夫妻客户——王大叔和刘阿姨。未等迎上前的大堂经理开口,年近七十的王大叔和刘阿姨从帆布包里掏出了两本泛黄的老存折,着急地问道:“我们2001年开了这两本存折,后来搬家忘了,最近刚翻出来,都还有钱,能不能帮我们把钱取出来?”大堂经理接过这两本和自己年龄相仿的老存折仔细查看,边耐心倾听老人的业务诉求,边安抚老人焦急的情绪。

大堂经理立即安排经验丰富的姜经理为两位老人优先办理业务。姜经理凭借熟练的业务技能,根据旧账号迅速通过系统查找历史数据,梳理账户流水信息,并准确计算出存折上的本金和利息。在不到半个小时的时间里,姜经理与同事们协同处理,成功为老夫妻支取了存折

余额,并将崭新的存折交到老夫妻手中。

刘阿姨接过新存折连连道谢,称赞道,“不愧是国有大行,20多年的存款这么快就找回来了,以后存款就到建行,放心。”

两本老存折“焕新”折射出的是建行青岛市分行网点员工始终坚守和践行金融工作政治性、人民性的初心本源。青岛分行在硬件提升的同时,聚焦“银发”客户服务场景,强化“适老”标准化服务,持续完善细化“柔性”服务举措。大力推行接待客户有耐心、服务客户有爱心、产品推荐很放心、上门服务很暖心、公益活动很贴心的“五心”服务理念 and 动作“慢一点”、语速“缓一点”、微笑“多一点”等“加一点”服务措施,为老年客群带来全方位关怀。提升服务“温度”、营造服务“暖意”,让老年客群“轻松来”“满意归”。

筑牢防线,护航美好“银龄”

科技进步点亮智慧生活,金融产品和服务日渐丰富的同时,也为金融消费者权益保护带来新的问题。建行青岛市分行充分发挥网点阵地“第一防线”,通过落实开展“断卡”行动,当好守护百姓“钱袋子”的安全员。

岁末天寒霜雪飞,春节前夕天气尚未回暖,90多岁的陆阿姨只身一人焦急地来到延安三路支行办理转账,声称她的侄子在外地受伤,急需8.8万元用于手术。陆阿姨心急如焚,但支行大堂经理却敏锐发现了其中问题。

“阿姨您先别着急,咱先电话联系下您侄子,了解一下具体情况。”在与陆阿姨交谈过程中,大堂经理和工作人员了解到所谓的“侄子”几天前才刚刚添加陆阿姨为微信好友,且不断催促转账。

在要求视频通话确认身份遭拒后,基本确定对方是诈骗分子。工作人员随即致电反诈

中心,在警银共建平台的帮助下顺利联系到陆阿姨的真侄子,及时阻止客户被骗。

除了强化网点风险识别与化解能力,筑牢资金安全“防护网”,建设银行青岛市分行还针对老年客户群体开展了丰富的金融知识普及活动,帮助老年人群守住“钱袋子”、拧紧“安全阀”。在全辖123个网点积极开展“消保港湾课堂”金融知识普及宣讲活动。通过讲座、培训班等形式,向老年客户传授如何防范金融风险、识别金融诈骗等实用知识,帮助他们提高金融素养,更好地维护自身权益。

建设银行青岛市分行以细致入微的服务和创新的金融产品为老年客户提供了有温度的金融服务体验。在未来的日子里,他们将继续秉承“以客户为中心”的服务理念,为老年客户群体打造更加完善的金融服务体系。

